

III. CONCLUSIONES:

1. De la Información recibida de la **Responsable de Acceso a la Información**, se concluye que durante los meses de diciembre 2015, enero y febrero 2016, no se ha recepcionado ningún documento de solicitud de Silencio Administrativo Positivo, ni solicitud de quejas interpuestas por los usuarios.

Asimismo, de la información recibida por parte La Jefe del **Área de Defensoría del Usuario**, se concluye se ha recepcionado dos quejas, sobre incumplimiento de la normativa relacionada al Texto Único de Procedimientos Administrativos y la Ley del Silencio Administrativo:

Formulario de Queja n°862, por parte de la Sr. José Antonio Nuñuvero Esquivel, donde se identificó que el retraso es producto a los Departamentos de Cirugía y Departamento de Emergencia, al no definir exactamente el personal encargado de la elaboración del Informe, lo cual genera que no se cumpla con entregar lo solicitado al usuario en el plazo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) que es de Cuatro (4) días, no cumpliendo con el plazo establecido, lo que ocasionó incomodidad al Usuario.

Formulario de Queja n°880, por parte de la Sra. Angélica Escudero Gil de Haro, mediante Informe n°22-2016-HBT-ADU, se comunico a la Dirección Ejecutiva, que el usuario cancelo con fecha 04 de enero de 2016, por el servicio de Informe Médico y copia de historia clínica, sin embargo al 29 de febrero de 2016, no fue atendido.

En relación a la Elaboración y Aprobación del Proyecto TUPA de la Entidad, la **Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico**, comunicó que no ha sido incluido en el TUPA regional aprobado con la Ordenanza Regional n° 018-2015-GRLL/CR, del 31 de diciembre de 2015, los procedimientos propuestos por la Unidad Ejecutora 403 Trujillo Sur Oeste y demás Ejecutoras, a la fecha la GERESA-LL envió un Oficio al Gobierno Regional, en el cual está solicitando las explicaciones sobre la omisión. **(Comentario 1)**

2. Con respecto al cumplimiento a la entrega de documentos a los Usuarios en el plazo establecido en el TUPA de la Entidad ha mejorado, el tiempo de atención de los procedimientos administrativos están alienándose de acuerdo a los plazos del TUPA. **(Comentario 2)**

IV. RECOMENDACIONES:

Como resultado del análisis de la información obtenida, se llega a las siguientes recomendaciones, de modo que contribuyan con el logro de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la entidad:

1. Disponer que las unidades orgánicas que recepcionen solicitudes relacionadas con procedimientos administrativos con evaluación previa y en algunos casos sujetos a silencio administrativo positivo contenidos en el TUPA de la Entidad, las atiendan dentro de los plazos establecidos en el referido TUPA, realizando el seguimiento correspondiente desde su recepción hasta la respuesta brindada al usuario. **(Conclusión 1)**
2. Que la Oficina de Planeamiento Estratégico, remita de manera inmediata a esta Oficina de Control, información actualizada y documentada, respecto a la aprobación del TUPA de la Entidad, con el fin de tomar conocimiento oportuno en relación a este documento de gestión **(Conclusión 1)**



3. Que la Dirección Ejecutiva, continúe realizando acciones tendientes al monitoreo y supervisión de los Jefes de Departamentos y Servicios a fin de superar los incumplimientos aun existentes a los procedimientos y tiempos previstos establecidos en el TUPA, resultados que alcanzara a esta oficina de control para el seguimiento y comunicación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el TUPA de la Entidad. **(Conclusión 2)**
4. Disponer que el Área de Informática, publique en el portal WEB, las **recomendaciones del presente informe**, en virtud del artículo 2° del Decreto Supremo n° 070-2013-PCM, que sustituye el texto del artículo 8° e incluye el literal p) del Reglamento de la Ley n° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", concordante en el punto 10.2.4 de la Resolución Ministerial n° 252.2013-PCM, que modifica la Directiva n° 0001-2010-PCM/SGR.

Es todo cuanto informo a Usted para los fines pertinentes



GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
HOSPITAL BEISEN DE TRUJILLO
Mg. C.P.C. Victoria H. Pajarano Garcia
JEFE ORGANISMO DE CONTROL INSTITUCIONAL

VVG/mgl
SIGGEDO
Reg. Doc.: 029886130
Reg. Exp.: 02626694

ANEXO N°01
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Mes de Diciembre 2015, Enero y Febrero 2016

N°	Fecha Inicial la cual Trámite Documentario Deriva Documento a Oficina de Estadística	Fecha que se debió entregar al Usuario lo Solicitado de acuerdo a los Plazos del TUPA	Fecha que Retorna a Trámite Documentario, lo solicitado para entregar al Usuario	N° Hoja de Envío de Trámite Documentario	N° Historia Clínica	Nombre de Paciente	Procedimiento que se Solicitó Según TUPA		Evaluación			Oficina que Genera Retraso	Observaciones
							N°	Denominación	Plazos/TUPA	Duración TD	Días Atrasado		
1	01/12/2015	07/12/2015	15/12/2015	2726-15	875260	Lazaro Reyes Marcos	33	Informe Médico de Paciente para Trámite Judicial	4	11	7	Dpto. de Cirugía	Con fecha 01/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 03/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Cirugía para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 15/12/2015. Asimismo, con fecha 15/12/2015 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite con fecha 15/12/2015 en Trámite Documentario.
2	01/12/2015	07/12/2015	15/12/2015	2727-15	912763	Jorge Rodríguez Gavidia	33	Informe Médico de Paciente para Trámite Judicial	4	11	7	Dpto. de Cirugía	Con fecha 01/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 03/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Cirugía para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 15/12/2015. Asimismo, con fecha 15/12/2015 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite con fecha 15/12/2015 en Trámite Documentario.
3	02/12/2015	09/12/2015	14/12/2015	2733-15	914191	Carlos Verde Flores	27	Copia Fedateada de Historia Clínica detallada de paciente del HBT	5	9	4	Estadística	Con fecha 02/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento y atención. Con fecha 09/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento a la Fedataria por corresponderle, por lo que con fecha 12/12/2015, se alcanzó lo solicitado a la Oficina Estadística, concluyendo el trámite con fecha 14/12/2015 en Trámite Documentario.
4	02/12/2015	07/12/2015	17/12/2015	2736-15	754820	Mixey Graos Flores	32	Informe Médico para Trámite Administrativo	4	12	8	Dpto. Pediatría	Con fecha 02/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 03/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Pediatría para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 17/12/2015. Asimismo, con fecha 17/12/2015 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite en la Oficina de Trámite Documentario.
5	03/12/2015	10/12/2015	14/12/2015	2748-15	814352	Francisco Zuñiga Castillo	27	Copia Fedateada de Historia Clínica detallada de paciente del HBT	5	8	3	Estadística	Con fecha 02/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento y atención. Con fecha 09/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento a la Fedataria por corresponderle, por lo que con fecha 12/12/2015, se alcanzó lo solicitado a la Oficina Estadística, concluyendo el trámite con fecha 14/12/2015 en Trámite Documentario.
6	09/12/2015	15/12/2015	21/12/2015	2774-15		Marcos Guevara Huamanchumo	36	Constancia de Atención Médica para trámite Judicial	5	10	5	Estadística	Con fecha 09/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a Oficina de Estadística para su conocimiento, por lo que con fecha 21/12/2015, Estadística alcanza lo solicitado a la Oficina de Trámite Documentario.
7	10/12/2015	15/12/2015	22/12/2015	2782-15	908721	Ramon Cuba Hurtado	33	Informe Médico de Paciente para Trámite Judicial	4	10	6	Dpto. de Medicina	Con fecha 10/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 11/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Medicina para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 22/12/2015. Asimismo, con en la misma fecha la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite en Trámite Documentario el 22/12/2015.
8	11/12/2015	16/12/2015	22/12/2015	2789-15	914361	Juan Carlos Cruz Inchaustegui	32	Informe Médico para Trámite Administrativo	4	9	5	Dpto. de Cirugía	Con fecha 11/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 14/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Cirugía para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 22/12/2015. Asimismo, con en la misma fecha la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite en Trámite Documentario el 22/12/2015.
9	12/12/2015	17/12/2015	06/01/2016	2799-15	912188	Juan Pablo Ambrocio Paredes	32	Informe Médico para Trámite Administrativo	4	19	15	Dpto. de Cirugía	Con fecha 12/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 14/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Cirugía para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 06/01/2016. Asimismo, con en la misma fecha la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite en Trámite Documentario el 06/01/2016.
	14/12/2015	17/12/2015	22/12/2015	2804-15	847948	Beliza Katherin Gómez Tapia	26	Copia Simple de Historia Clínica detallada de paciente del HBT	3	7	4	Estadística	Con fecha 14/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento y atención. Con fecha 22/12/2015 la Oficina de Estadística alcanza lo solicitado a trámite documentario.
	17/12/2015	23/12/2015	12/01/2016	2841-15	913403	José Uriol Bias	27	Copia Fedateada de Historia Clínica detallada de paciente del HBT	5	20	15	Dpto. de Cirugía / Estadística	Con fecha 17/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 22/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Cirugía para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 08/01/2016. Asimismo, con fecha 12/01/2016 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite con fecha 12/01/2016 en Trámite Documentario.
12	21/12/2015	26/12/2015	06/01/2016	2859-15	915216	Pedro Gamboa Cardozo	32	Informe Médico para Trámite Administrativo	4	12	8	Dpto. de Cirugía	Con fecha 21/12/2015 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 23/12/2015 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Cirugía para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 06/01/2016. Asimismo, con en la misma fecha la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite en Trámite Documentario el 06/01/2016.
13	04/01/2016	07/01/2016	11/01/2016	0009-16	899372	Carlos Basilio Arana	26	Copia Simple de Historia Clínica detallada de paciente del HBT	3	6	3	Estadística	Con fecha 04/01/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento y atención. Con fecha 11/01/2016 la Oficina de Estadística alcanza lo solicitado a trámite documentario.



N°	Fecha Inicial la cual Trámite Documentario Deriva Documento a Oficina de Estadística	Fecha que se debió entregar al Usuario lo Solicitado de acuerdo a los Plazos del TUPA	Fecha que Retorna a Trámite Documentario, lo solicitado para entregar al Usuario	N° Hoja de Envío de Trámite Documentario	N° Historia Clínica	Nombre de Paciente	Procedimiento que se Solicitó Según TUPA		Evaluación			Oficina que Genera Retraso	Observaciones
							N°	Denominación	Plazos TUPA	Duración T/D	Días Atrasado		
14	07/01/2016	11/01/2016	15/01/2016	0032-16	814219	Deysi Rodríguez Castro	26	Copia Simple de historia Clínica detallada de paciente del HBT	3	7	4	Estadística	Con fecha 07/01/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento y atención. Con fecha 15/01/2016 la Oficina de Estadística alcanza lo solicitado a trámite documentario.
15	07/01/2016	12/01/2016	20/01/2016	0033-16	915691	Alvaro Namoc Leiva	32	Informe Médico para Trámite Administrativo	4	12	8	Dpto. de Medicina	Con fecha 07/01/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 11/01/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Medicina para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 20/01/2016. Asimismo, con en la misma fecha la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite en Trámite Documentario el 20/01/2016.
16	08/01/2016	12/01/2016	21/01/2016	0041-16	317262	Roxana Rojas Cruzado	26	Copia Simple de Historia Clínica detallada de paciente del HBT	3	11	8	Estadística	Con fecha 08/01/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento y atención. Con fecha 21/01/2016 la Oficina de Estadística alcanza lo solicitado a trámite documentario.
17	11/01/2016	15/01/2016	20/01/2016	0074-16	711764	Jorge Gutiérrez Fiestas	33	Informe Médico de Paciente para Trámite Judicial	4	8	4	Dpto. de Medicina / Estadística	Con fecha 11/01/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 15/01/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Medicina para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 19/01/2016. Asimismo, con fecha 20/01/2016 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite con en la misma fecha en Trámite Documentario.
18	14/01/2016	19/01/2016	27/01/2016	0095-16	655007	Angie Escobar Cruz	32	Informe Médico para Trámite Administrativo	4	11	7	Dpto. de Pediatría	Con fecha 14/01/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 18/01/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Pediatría para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 27/01/2016. Asimismo, con en la misma fecha la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite en Trámite Documentario el 27/01/2016.
19	26/01/2016	01/02/2016	04/02/2016	0178-16	690812	Daño Quispe Romero	36	Constancia de Atención paciente del HBT Judicial	5	8	3	Estadística	Con fecha 26/01/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento y atención. Con fecha 04/02/2016 la Oficina de Estadística alcanza lo solicitado a trámite documentario.
20	02/02/2016	08/02/2016	26/02/2016	0227-16	524382	Jorge Lozano Diaz	27	Copia Fedateada de historia Clínica detallada de paciente del HBT	5	21	16	Fedataria	Con fecha 02/02/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 04/02/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento a Fedataria para su atención, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 24/02/2016. Asimismo, con fecha 26/02/2016 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la oficina de Trámite Documentario.
21	04/02/2016	10/02/2016	19/02/2016	0257-16	902765	Patric Erón Cassana Huaraz	27	Copia Fedateada de Historia Clínica detallada de paciente del HBT	5	13	8	Fedataria	Con fecha 04/02/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 06/02/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento a Fedataria para su atención, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 19/02/2016. Asimismo, con fecha 19/02/2016 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la oficina de Trámite Documentario.
22	04/02/2016	10/02/2016	19/02/2016	0256-16	830656	Marco Antonio Cassana Huaraz	27	Copia Fedateada de historia Clínica detallada de paciente del HBT	5	13	8	Fedataria	Con fecha 04/02/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 06/02/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento a Fedataria para su atención, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 19/02/2016. Asimismo, con fecha 19/02/2016 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la oficina de Trámite Documentario.
23	09/02/2016	13/02/2016	19/02/2016	0290-16	852278	Manuel Villanueva Campos	33	Informe Médico de Paciente para Trámite Judicial	4	9	5	Dpto. de Medicina	Con fecha 09/02/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 10/02/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Medicina para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 19/02/2016. Asimismo, con fecha 19/02/2016 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite con en la misma fecha en Trámite Documentario.
	10/02/2016	15/02/2016	22/02/2016	0297-16	909188	Livia Noly Reyes Vásquez	33	Informe Médico de Paciente para Trámite Judicial	4	10	6	Estadística/ Dpto. de Medicina	Con fecha 10/02/2016 Trámite Documentario derivó documento a la Oficina de Estadística para su conocimiento. Con fecha 15/02/2016 la Oficina de Estadística deriva el documento al Departamento de Medicina para elaborar Informe, alcanzando lo solicitado a la Oficina Estadística con fecha 19/02/2016. Asimismo, con fecha 22/02/2016 la Oficina de Estadística deriva lo solicitado a la Sub Dirección Ejecutiva, concluyendo el trámite con en la misma fecha en Trámite Documentario.

